

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 902/01
Z: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 23
Počet príloh: 0



PROTOKOL

o výsledku kontroly

**Kontrola efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich
sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy
a neverejných poskytovateľov**

Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Kaštieľ

Bratislava november 2014

Zhrnutie

Zriaďovanie, prevádzkovanie a poskytovanie služieb občanom sú vysoko aktuálne celospoločenské témy. Kontrolná akcia patrila do prioritnej témy: Spokojný občan vo verejnej správe. Výsledky kontroly by mali priniesť prínos v podobe zistenia dobrej praxe v manažmente takýchto zariadení, ktoré bude Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky odporúčať využiť v kontrolovaných a aj v ďalších zariadeniach k vyššej efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb. Vykonaná kontrola vychádzala zo skúseností a záverov získaných v minulých rokoch pri kontrole zariadení pre seniorov a domovov sociálnych služieb.

Kontrola bola vykonaná v Domove sociálnych služieb a zariadení pre seniorov Kaštieľ, ako rozpočtovej organizácii, ktorá bola svojimi príjmami a výdavkami napojená na rozpočet Bratislavského samosprávneho kraja.

V zariadení pre seniorov a v domove sociálnych služieb bol poskytovaný rozsah sociálnych služieb, ktoré pozostávali z pomoci pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie, ošetrovateľskej starostlivosti, ubytovania, stravovania, upratovania, prania, žehlenia a údržby bielizne a šatstva, osobného vybavenia, zabezpečovania pracovných terapií a záujmových činností a utváraní podmienok na úschovu cenných vecí.

Priemerná čakacia lehota na prijatie do zariadenia z poradovníka bola štyri až šesť mesiacov. K 31.12.2013 evidovalo zariadenie 70 čakateľov. Záujem o zariadenie teda výrazne prevyšoval kapacitné možnosti zariadenia.

Na základe analýzy stavu a štruktúry zamestnancov zariadenia v kontrolovanom období bolo zistené, že prekračovanie normovaného počtu zamestnancov mierne zvyšovalo potrebu mzdových prostriedkov, ale súčasne bol vysoko prekročený percentuálny podiel odborných zamestnancov, ktorý mal priaznivý vplyv na kvalitu poskytovaných služieb.

Supervízie sa vykonávali v dvojročnom cykle. Posledná sa uskutočnila v roku 2012 a jej cieľom bolo porovnanie kvality poskytovaných sociálnych služieb, zistenie stavu naplnenia úloh stanovených v rámci supervízie uskutočnenej v roku 2010 a určenie oblastí, v ktorých boli ešte rezervy a potrebujú zlepšenie.

Počas výkonu kontroly boli zaznamenané prípady, kedy fyzické osoby porušili zákaz používania tabakových výrobkov v priestoroch, ktoré podliehajú zákazu fajčenia

V rámci kontroly spisovej dokumentácie bolo kontrolnou skupinou zistené, že niektorí klienti nedisponovali svojim občianskym preukazom, ale, že tento ich doklad sa nachádzal mimo ich lôžka, mimo ich obytnú miestnosť, nachádzal sa v úschovni. Týmto konaním bol porušený § 11 ods. 2 zákona č. 224/2006 Z. z. o občianskych preukazoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Kontrola Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky v prípade preverenia rozpočtového hospodárenia kontrolovaného subjektu nezistila žiadne porušenia právnych predpisov vymedzujúcich hospodárne, efektívne a účinné vynakladanie rozpočtových prostriedkov poskytnutých či už zriaďovateľom, prijímateľmi sociálnych služieb alebo inými subjektmi.

Posúdenie efektívnosti a účinnosti vynakladania finančných prostriedkov a posúdenie výhodnosti uzatvorených dodávateľských a nájomných zmlúv bolo kontrolnou skupinou Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky vykonané na vzorke piatich zmlúv vrátane ich dodatkov.

V roku 2013 kontrolovaný subjekt uskutočnil dve verejné obstarávania podprahových zákaziek a jednu podlimitnú zákazku. Kontrolou boli preverené postupy vo verejnom obstarávaní vo všetkých troch zákazkách. Ani v jednom prípade neboli zistené porušenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré bližšie definujú postupy a náležitosti

verejného obstarávania. Všetky verejné obstarávania boli spracované s prihliadnutím na hospodárnosť, kedy prioritným kritériom pri výbere víťaznej ponuky bola najnižšia ponúknutá cena.

Poskytovanie sociálnych služieb klientom v zariadeniach pre seniorov je fyzicky aj psychicky náročné. Od odborných zamestnancov sa vyžadujú nielen teoretické vedomosti, praktické zručnosti, ale aj zmysel pre česťnosť, morálku, toleranciu, či sociálnu spravodlivosť. Kvalitná starostlivosť o klientov závisí v prvom rade od odborných zamestnancov a tiež od dostatočného ďalšieho personálneho a materiálneho vybavenia.

Cieľom kontroly bolo zistiť kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadení. Pre dosiahnutie stanoveného cieľa boli stanovené úlohy, prostredníctvom ktorých sa mala zistiť úroveň kvality života seniorov v zariadení, zistiť úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení, zistiť subjektívnu spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení, či zistiť úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení.

Celkovú spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami vyjadrili klienti zariadenia na výbornej úrovni. V zariadení sa vyskytoval u zamestnancov veľmi nízky stupeň až nízky stupeň miery vyhorenia, čo bolo významným predpokladom pre kvalitné zabezpečenie sociálnych služieb pre klientov zariadenia. Prostredníctvom vyhodnotenia získaných odpovedí od rodinných príslušníkov bolo zhodnotené, že bola dosiahnutá celková veľmi dobrá až výborná spokojnosť rodinných príslušníkov.

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky (ďalej len „NKÚ SR“) č. 902/01 z 09.06.2014 vykonali:

Ing. Matúš Kanás, vedúci kontrolnej skupiny
Mgr. Anna Stankovičová, členka kontrolnej skupiny

kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov. Jej účelom bola kontrola efektívnosti a účinnosti vynakladania prostriedkov zo štátneho rozpočtu, z rozpočtu samosprávneho celku, resp. obce, ktoré boli poskytnuté vybraným právnickým osobám na poskytovanie starostlivosti v zariadeniach sociálnych služieb.

Kontrola bola vykonaná v čase od 30.06.2014 do 14.11.2014 v kontrolovanom subjekte

Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Kaštieľ, Hlavná 13, 900 31
Stupava, IČO 00364193

za kontrolované obdobie rokov 2012, 2013 a v prípade potreby objektívneho zhodnotenia kontrolovanej skutočnosti aj predchádzajúce a nasledujúce obdobie.

Predmetom kontroly bolo preskúmanie a vyhodnotenie miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenie hospodári s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom, preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadení, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržovania vecných a časových povinností, posúdenie stavu kontrolovaných skutočností so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi Európskej únie, ktorými je Slovenská republika viazaná. Formou výkonnostnej kontroly zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a všetkých činností súvisiacich s činnosťou kontrolovaného subjektu.

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

1 Posúdenie súladu kontrolovaných skutočností so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Kaštieľ (ďalej len „DSS a ZpS“ alebo „zariadenie“) bol zriadený na základe zriaďovacej listiny č. 007/2009 z 22.06.2009. Zriaďovateľom bol Bratislavský samosprávny kraj (ďalej len „BSK“), podľa § 4 ods. 1 písm. f) zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o samospráve vyšších územných celkov“), § 21 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o rozpočtových pravidlách verejnej správy“) a v súlade s § 81 písm. i) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a zákonom č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o živnostenskom

podnikaní“). DSS a ZpS bol zriadený na dobu neurčitú, ako rozpočtová organizácia, ktorá je svojimi príjmami a výdavkami napojená na rozpočet BSK.

DSS a ZpS poskytoval sociálne služby na riešenie sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. V zariadení sa poskytovali tieto sociálne služby:

- a) V domove sociálnych služieb – dospelej fyzickej osobe, ak bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V, podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách,
- b) V zariadení pre seniorov:
 1. Fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách,
 2. Fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre seniorov potrebovala z iných vážnych dôvodov.

Zariadenie poskytovalo sociálne služby zodpovedajúce individuálnym schopnostiam prijímateľov, prostredníctvom špeciálnych foriem a metód zodpovedajúcich ich postihnutiu. V DSS a ZpS nebolo možné poskytovať sociálnu službu fyzickej osobe, ktorej zdravotný stav si vyžadoval ústavnú zdravotnú starostlivosť v zdravotníckom zariadení. Sociálne služby sa poskytovali celoročnou pobytovou formou na čas určitý a neurčitý. V DSS a ZpS bol poskytovaný rozsah sociálnych služieb, ktoré pozostávali z pomoci pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie, ošetrovateľskej starostlivosti, ubytovania, stravovania, upratovania, prania, žehlenia a údržby bielizne a šatstva, osobného vybavenia, zabezpečovania pracovných terapií a záujmových činností a utváraní podmienok na úschovu cenných vecí.

V zmysle zákona o sociálnych službách bol kontrolovaný subjekt zapísaný v registri poskytovateľov sociálnych služieb BSK. BSK vydal kontrolovanému subjektu registračnú kartu, v ktorej bol, okrem iného, zapísaný počet miest pre DSS a pre ZpS. Kontrolovaný subjekt mal v registračnej karte uvedenú kapacitu zariadenia v pomere 50 miest pre zariadenie pre seniorov a 150 miest pre domov sociálnych služieb. Kapacita DSS a ZpS bola v predchádzajúcich obdobiach 250 miest. Dodatkom č. 1 z 30.10.2012 k zriaďovacej listine č. 007/2009 z 22.06.2009 BSK upravil kapacitu zariadenia na 200 miest. Preverením zriaďovacej listiny, registračnej karty a ich doplnkov bolo zistené, že dokumenty plne zodpovedali skutočnosti.

V rozhodnutí o prevádzkovom poriadku ubytovacej časti schválenom regionálnym úradom verejného zdravotníctva (ďalej len „RÚVZ“) bola kapacita stanovená takisto v pomere 50 miest pre ZpS a 150 miest pre DSS. Skutočná obsadenosť zariadenia k 31.12.2013 bola 181 klientov, z toho 39 klientov v ZpS a 142 v DSS. Percentuálna využiteľnosť celkovej kapacity zariadenia teda predstavovala hodnotu 90,5 %. V ZpS to bola 78 % a v DSS 94,66 % využiteľnosť kapacity.

V rámci kontroly bolo kontrolnou skupinou preverené, či bolo u klientov prijatých do zariadenia počas kontrolovaného obdobia k žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby priložené aj právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu. Preverenie sa netýkalo fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba bezodkladne podľa § 8 ods. 6, fyzickej osoby podľa § 35 ods. 1 písm. b) zákona o sociálnych službách a fyzickej osoby, ktorá by platila úhrady najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov. Preverenie bolo vykonané na 100 % vzorke klientov prijatých do zariadenia počas roka 2013, bez zistenia nedostatkov.

Kontrolou NKÚ SR bolo v rámci kontroly spisovej dokumentácie zistené, že niektorí klienti nedisponovali svojim občianskym preukazom, ale, že tento ich doklad sa nachádzal mimo ich lôžka, mimo ich obytnú miestnosť, nachádzal sa v úschovni. Uvedeným konaním zariadenia prišlo k porušeniu § 11 ods. 2 zákona č. 224/2006 Z. z. o občianskych preukazoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o občianskych preukazoch“), podľa ktorého sa občiansky preukaz nesmie odovzdať alebo prijať ako predmet záložného práva, nesmie sa odovzdať alebo odobrať pri vstupe do objektu alebo na pozemok a nesmie sa odovzdať alebo odobrať v súvislosti s poskytovaním služieb.

Preverené boli aj hygienické podmienky, ktoré musia byť splnené počas doby poskytovania sociálnej služby. Podmienky bližšie definoval § 21 a § 26 zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia“). Všeobecne záväzné právne predpisy určovali podmienky, ktoré sa musia dodržiavať v bytoch nižšieho štandardu, ubytovacích zariadeniach a v zariadeniach spoločného stravovania. Zariadenie disponovalo príslušnými dokumentmi, ktoré preukazovali splnenie daných podmienok. Konkrétne išlo o:

- a) Rozhodnutie RÚVZ z 25.11.2013 o vyhovení vo veci zmeny v prevádzkovaní priestorov jestvujúceho zariadenia sociálnych služieb s doterajšou kapacitou 200 miest v zmysle jeho reprofilizácie v zložení:
 - 1. Zariadenie pre seniorov – 44 miest
 - 2. Domov sociálnych služieb – 118 miest
 - 3. Špecializované zariadenie – 38 miest

Rozhodnutie bolo vydané na základe miestnej hygienickej obhliadky zo 14.11.2013, kedy bolo zistené, že išlo o horeuvedenú zmenu v prevádzkovaní zariadenia sociálnych služieb pri zachovaní doterajšej celkovej ubytovacej kapacity. Priestory svojím priestorovo-dispozičným a stavebným riešením, vybavením, ako aj spôsobom osvetlenia a odvetrania jednotlivých miestností spĺňali požiadavky platných právnych predpisov určených na ochranu, podporu a rozvoj verejného zdravia a boli v nich vytvorené podmienky pre dodržiavanie riadneho hygienicko-epidemiologického prevádzkového režimu.

- b) Rozhodnutie Okresného úradu v Malackách – štátneho okresného hygienika z 26.03.2003 o vyhovení vo veci odsúhlasenia prevádzkového poriadku Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb pre dospelých Kaštieľ. Vyhovenie vo veci bolo podložené preskúmaním žiadosti a na základe odborného vyjadrenia Štátneho fakultného zdravotného ústavu hl. m. SR Bratislavy z 26.03.2003, ktorý potvrdil, že prevádzkový poriadok bol vypracovaný v súlade s požiadavkami zákona č. 514/2001 Z. z. (§ 13m a § 40a), ktorým sa menil a doplňal zákon NR SR č. 272/1994 Z. z. o ochrane zdravia ľudí v znení neskorších predpisov.

Uvedené dokumenty preukázali, že kontrolovaný subjekt spĺňal všetky hygienické podmienky zodpovedajúce druhu sociálnych služieb poskytovaných vo svojom zariadení.

DSS a ZpS postupoval pri prijímaní klientov do zariadenia podľa postupov, ktoré vymedzovalo Všeobecné záväzné nariadenie BSK (ďalej len „VZN“) č. 43/2011 z 24.06.2011 ktorým sa mení VZN č. 31/2009 zo 17.06.2009 o bližších podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za sociálne služby, ktoré boli poskytované zariadeniami sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BSK v znení VZN č. 35/2010 z 23.07.2010, v znení VZN č. 39/2010 z 15.12.2010. Súčasne sa zariadenie riadilo vlastnými internými predpismi.

Zariadenie disponovalo počas kontrolovaného obdobia poradovníkom čakaťov, ktorý bol aktualizovaný na mesačnej báze. Prekontrolovaním dokumentácie bolo zistené, že v poradovníku sa nenachádzali osoby už prijaté do zariadenia. Do poradovníka čakaťov boli zapisovaní len žiadatelia, ktorí disponovali právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu. Počas kontrolovaného obdobia neboli do poradovníka čakaťov ani do zariadenia prijatí klienti na základe výnimky podľa § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách. Na základe vyjadrenia zo strany zariadenia, prípady riešil prednostne BSK prostredníctvom umiestnenia v zariadení komunitnej rehabilitácie – GAUDEAMUS, na Mokrohájskej ulici v Bratislave. V kontrolovanom zariadení predstavovala priemerná čakacia lehota na prijatie do zariadenia z poradovníka, štyri až šesť mesiacov. K 31. 12. 2013 evidoval DSS a ZpS 70 čakaťov. Záujem o zariadenie výrazne prevyšoval kapacitné možnosti zariadenia. Podľa záujmu o jednotlivý druh poskytovanej služby bolo možné konštatovať, že prevažoval záujem o služby v DSS, keď zo všetkých 70 záujemcov na túto službu čakalo 100 % z nich. U klientov prijatých do zariadenia z poradovníka boli preverené uzatvorené zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Všetky preverené uzatvorené zmluvy za rok 2013 obsahovali aj druh poskytovanej sociálnej služby a boli vypracované v súlade s § 74 ods. 7 zákona o sociálnych službách.

Kontrolou NKÚ SR v zariadení bolo preverené poskytovanie sociálnych služieb prijímateľom na základe zostavených individuálnych plánov a s prihliadnutím na ich individuálne potreby. V § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách je definovaný individuálny rozvojový plán ako poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, vedenie písomných individuálnych záznamov o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby. V procese vypracovávanie individuálneho plánu by mal zohrávať centrálnu rolu vždy klient.

DSS a ZpS mal vypracovaný systém individuálnych plánov. Individuálny plán mal podobu písomného dokumentu, v ktorom sa popisovalo, ako sa budú budovať a podporovať funkcie, schopnosti, zručnosti, spolupráca a kvalita života v zariadení a jeho súčasťou boli aj záznamy v informačnom systéme Cygnus, v ktorom boli zaznamenané všetky pracovné úkony, ktoré boli klientovi poskytnuté alebo sa s ním vykonávali. Individuálne plány pokrývali všetky životné oblasti, v ktorých jednotlivci potrebujú pomoc, výučbu alebo prispôbenie. Tieto plány obsahovali záujmy klienta, jeho ciele, ale aj spôsoby akými sa stanovené ciele naplnia. Ciele na rozvoj sebaobsluhy, sociálnych zručností vrátane starostlivosti o seba a komunikácie boli krátkodobé, strednodobé alebo dlhodobé. V súčinnosti so stanovenými individuálnymi plánmi boli klientom poskytované individuálne odborné činnosti. V DSS aj ZpS sa poskytovalo základné sociálne poradenstvo, pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne rehabilitácie, ošetrovateľská starostlivosť v zariadení a rozvíjanie schopností a zručností pomocou záujmovo-pracovných cvičení. Vzhľadom na chýbajúci všeobecne záväzný právny predpis, ktorý by podrobne definoval, akú má mať individuálny plán formu a čo musí bezpodmienečne obsahovať, sa v rámci zariadenia individuálne plány od seba odlišovali. Podstatné ale bolo, že sociálny pracovník, ktorý jednotlivé individuálne plány vypracovával mal osobný zainteresovaný kontakt s klientom, poznal jeho potreby, túžby, schopnosti a úroveň kvality jeho života, jeho pocit spokojnosti, mu nebol ľahostajný.

V kontrolovanom subjekte bolo preverené dodržiavanie § 9 ods. 3 zákona o sociálnych službách, ktorý stanovil poskytovateľovi sociálnej služby povinnosť dodržiavať maximálny

počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov, podľa prílohy č. 1 citovaného zákona. Podľa prechodného ustanovenia § 110a zákona o sociálnych službách, vyplynula zariadeniu povinnosť splniť toto ustanovenie najneskôr 31.12.2015.

Tabuľka č. 1

	Počet prijím. služby	Max. počet prijím. na zamestnanca *	Normovaný počet zamestnancov (A/B)	Skutočný počet zamestnancov	Z toho odborný personál	% podiel odborných zamestnancov *	Skutočný % podiel odborných zamestnancov (E/D)	Počet prijím. na 1 zamestn. (A/D)
ZpS	A	B	C	D	E	F	G	H
2013	40	2,0	20	22,85	13,76	52 %	60,21	1,75
DSS	A	B	C	D	E	F	G	H
2013	146	2,0	73	83,43	50,23	60 %	60,20	1,75

Zdroj: Zákon o sociálnych službách - príloha č. 1

ZpS v sledovanom období bolo zariadením s celoročnou pobytovou sociálnou službou, v ktorom počet fyzických osôb odkázaných na pomoc inej fyzickej osobe so stupňom odkázanosti IV - VI bol viac ako 50 % z celkového počtu prijímateľov sociálnej služby. Podľa prílohy č. 1 k zákonu o sociálnych službách, bol stanovený pre uvedený druh zariadenia maximálny počet 2,0 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a percentuálny podiel 52 % odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Kontrolou bolo zistené, že normovaný počet zamestnancov v ZpS bol v kontrolovanom období prekročený o 2,85 zamestnanca. Skutočný percentuálny podiel odborných zamestnancov zariadenia na celkovom počte zamestnancov za kontrolované obdobie bol splnený. Maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca za sledované obdobie nebol prekročený.

DSS v sledovanom období bol zariadením s celoročnou pobytovou sociálnou službou, v ktorom sa sociálna služba poskytuje plnoletej fyzickej osobe. Podľa prílohy č. 1 k zákonu o sociálnych službách, bol stanovený pre uvedený druh zariadenia maximálny počet 2,0 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a percentuálny podiel 60 % odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Kontrolou bolo zistené, že normovaný počet zamestnancov v DSS bol v kontrolovanom období prekročený o 10,43 zamestnanca. Stanovený 60 % podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov bol v hodnotenom období splnený. Maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca za sledované obdobie nebol prekročený.

Z analýzy stavu a štruktúry zamestnancov zariadenia v kontrolovanom období vyplýva, že prekračovanie normovaného počtu zamestnancov za hodnotené obdobie mierne zvyšovalo potrebu mzdových prostriedkov, ale súčasne bol vysoko prekročený percentuálny podiel odborných zamestnancov, ktorý mal priaznivý vplyv na kvalitu poskytovaných služieb.

Kontrolou bolo preverené dodržiavanie ustanovenia definujúceho povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby. Dodržiavanie § 10 zákona o sociálnych službách bolo preverené pri vedení dokumentácie registra telesných a netelesných obmedzení, ktorý bol v zariadení vedený samostatne pre každý úsek, z dôvodu operatívnej potreby a osobných rozhovorov so zdravotným personálom.

Počas kontrolovaného obdobia neboli v zariadení bezdôvodne použité prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Výnimku tvorili iba

případy, kedy bol priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb a aj to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Ako prostriedky netelesného obmedzenia sa v zariadení používala verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti a aktívne počúvanie. V prípade telesného obmedzenia sa v čase priameho ohrozenia použili lieky na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializovanom odbore psychiatria.

Všetky nevyhnutne vykonané netelesné a telesné obmedzenia boli schválené lekárom, písomne sa k nim vyjadril sociálny pracovník a boli zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení s uvedením všetkých príslušných údajov.

DSS a ZpS svojim klientom poskytoval všetky obslužné činnosti na základe § 17 a ďalšie činnosti podľa § 18 zákona o sociálnych službách. V rámci obslužných činností sa v zariadení poskytovalo ubytovanie prostredníctvom celoročnej formy, či už v DSS alebo ZpS. V prípade stravovania, sa strava pripravovala a poskytovala vo vlastnej réžií v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadaním na vek a zdravotný stav klientov. Činnosti ako pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva boli zabezpečované súhrnne vo vlastnej réžií, prostredníctvom pracovníkov na to určených podľa organizačnej štruktúry zariadenia.

Kontrolná skupina preverila v zariadení poskytovanie záujmových činností a osobného vybavenia. Na základe § 18 ods. 4 zákona o sociálnych službách sa pod pojmom záujmová činnosť chápu kultúrne činnosti, spoločenské činnosti, športové činnosti a rekreačné činnosti, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby. V DSS a ZpS boli klientom prístupné záujmové činnosti prostredníctvom tvorivých dielní, rôznych prác s hlinou, drevom, spoločenské hry, rôzne zábavy a súťaže, spevokol, fitcentrum a počas letného obdobia to boli výlety za kultúrou, kúpaliská a cyklistika. V rámci § 18 ods. 5 zákona o sociálnych službách, ktorý definuje osobné vybavenie ako šatstvo, obuv, hygienické potreby, školské potreby a iné veci osobnej potreby sa v zariadení klientom poskytovalo všetko potrebné a povinné podľa zákona o sociálnych službách. Uvedené osobné vybavenie zariadenie poskytovalo fyzickej osobe, ktorej poskytovalo celoročnú pobytovú sociálnu službu, ak táto fyzická osoba si osobné vybavenie nemohla zabezpečiť sama.

V DSS a ZpS bolo kontrolnou skupinou preverené dodržiavanie ustanovení § 74 zákona o sociálnych službách, ktorý definuje všetky náležitosti a povinnosti pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní sociálnej služby. Preverenie bolo vykonané na 100 % vzorke uzatvorených zmlúv medzi klientmi a zariadením počas kontrolovaného obdobia. V uvedených prípadoch nebolo zistené žiadne porušenie.

Kontrolou spisovej dokumentácie bolo zistené, že odborní zamestnanci zariadenia spĺňajú kvalifikačné predpoklady na vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb. V rámci odborných zamestnancov bola ku kontrole vybraná vzorka piatich zamestnancov. Všetci zamestnanci vo vzorke boli zaradení ako sociálni pracovníci, to znamená, že mali ukončené vysokoškolské vzdelanie v študijnom odbore sociálna práca v prvom alebo druhom stupni. Uvedeným zisťovaním nebolo zaznamenané žiadne porušenie § 84 zákona o sociálnych službách, ktorý definuje kvalifikačné predpoklady a ďalšie vzdelávanie v oblasti sociálnych služieb.

Kontrolované zariadenie ako poskytovateľ sociálnej služby mal písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Plán vzdelávania sa pripravoval na každý rok, z dôvodu viazania potrebných finančných prostriedkov v rozpočte zariadenia. Každý zamestnanec mal založenú vlastnú „kartu

vzdelávania“, v ktorej boli uvedené všetky doterajšie získané vzdelania, účasti na vzdelávacích podujatiach a popřípade aj vzdelávania zamestnancov na vlastné náklady. Na základe týchto záznamov bolo plánované ďalšie vzdelávanie zamestnancov.

Kritérium 3.3 prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, ktorého štandard definoval, že základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňovanie cieľov a poslania organizácie, bolo počas výkonu kontroly vo fáze realizácie. Uvedený systém individuálneho vzdelávania by mal byť zapracovaný do procesov zariadenia a spustený 01.01.2015.

Na vzdelávanie zamestnancov malo zariadenie v rozpočte na rok 2013 schválených 1000,00 eur. Každý rok sa vynakladalo 150,00 až 200,00 eur na povinné školenia, ktoré sa týkali väčšinou zmien zákonov, napríklad pre mzdárku, účtovníčku, personalistku a osobu zodpovednú za verejné obstarávanie. V roku 2013 sa uskutočnili štyri takéto školenia, z toho jedno bolo bez poplatku. Druhá veľká skupina vzdelávaní bola v zariadení venovaná Alzheimerovej chorobe. BSK zabezpečil pre zamestnancov DSS a ZpS päť seminárov. Od roku 2012 zariadenie vykonávalo aj interné vzdelávanie medzi zamestnancami, za rok 2013 boli uskutočnené dve takéto vzdelávania. Celkom bolo v roku 2013 zrealizovaných 18 vzdelávacích podujatí.

V rámci kontroly bolo preverené aj ustanovenie § 9 ods. 10 zákona o sociálnych službách, určujúce poskytovateľovi sociálnej služby povinnosť vypracovať a realizovať program supervízie. Toto ustanovenie však neurčovalo spôsob, akým sa má vypracovať a realizovať a ako často. Záviselo to od poskytovateľa a jeho programu, ktorý si spracoval, a to v závislosti od druhu sociálnej služby. Supervíziu bolo možné vykonávať, napríklad interne zamestnancom poskytovateľa alebo externe, avšak v oboch prípadoch bolo potrebné, aby supervízor spĺňal kvalifikačné predpoklady podľa § 84 ods. 8 zákona o sociálnych službách. Účelom supervízie bolo najmä zvýšenie kvality poskytovanej sociálnej služby klientom

a z toho dôvodu bolo vhodné, aby boli supervidovaní zamestnanci, ktorí boli v priamom kontakte s klientom pri vykonávaní odborných činností podľa zákona o sociálnych službách.

V prípade supervízie, bolo kontrolovaným subjektom podané vysvetlenie, že jej realizácia sa vykonávala každý druhý rok. Uvedené tvrdenie sa opieralo o viazané finančné prostriedky na túto položku, ktoré boli zariadeniu poskytované zriaďovateľom len v uvedenom dvojročnom intervale. Posledná supervízia bola uskutočnená v roku 2012 a jej cieľom bolo porovnanie kvality poskytovaných sociálnych služieb, zistenie stavu naplnenia úloh stanovených v rámci supervízie uskutočnenej v roku 2010 a určenie oblastí, v ktorých boli ešte rezervy a potrebujú zlepšenie. Supervízia v roku 2012 bola vykonaná externou osobou na základe schváleného plánu, ktorý presne definoval tému supervízie, samotný priebeh, počet stretnutí, vytvorené skupiny zamestnancov a záverečné stretnutie. Na záver boli všetci zamestnanci zariadenia informovaní o výsledkoch. Tak isto, ako v prípade systému vzdelávania zamestnancov, aj v prípade supervízie sa v čase kontroly pracovalo na tvorbe kritéria, konkrétne to bolo kritérium 3.4 prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách.

Uvedené kritérium definovalo, že poskytovateľ sociálnej služby by mal mať vypracovaný systém externej supervízie a internej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý by sa mal aktívne realizovať a pravidelne hodnotiť. Supervízia by mala byť pravidelne poskytovaná na skupinovej úrovni a individuálnej úrovni, ale aj na úrovni organizácie. Uvedenie kritéria do procesov zariadenia bolo stanovené na 01.01.2015.

V zmysle zákonov č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane nefajčiarov“) a č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci“) bolo v kontrolovanom subjekte preverené dodržiavanie zákazu fajčenia. Následne počas výkonu kontroly boli zaznamenané prípady, kedy fyzické osoby porušili zákaz používania tabakových výrobkov v miestnostiach, ktoré podliehajú zákazu fajčenia. Uvedeným konaním bol porušený § 8 ods. 1 zákona o ochrane nefajčiarov a súčasne § 6 ods. 5 zákona o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, ktorý ukladá zamestnávateľovi povinnosť vydať zákaz fajčenia na pracoviskách, na ktorých pracujú aj nefajčiari, a zabezpečiť dodržiavanie tohto zákazu, ako aj zákazu fajčenia na pracoviskách.

Kontrolovaný subjekt mal v čase výkonu kontroly vypracovaný a účinný pracovný poriadok. Pracovný poriadok bol vydaný po prechádzajúcom súhlase zástupcov zamestnancov a bližšie konkretizoval ustanovenia zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonníka práce (ďalej len „Zákonník práce“). Pracovný poriadok nadobudol účinnosť 01.01.2010. A bol schválený 21.12.2009 kedy bol aj zverejnený v zariadení. Uvedený pracovný poriadok bol prístupný každému zamestnancovi a každý zamestnanec s ním bol oboznámený, čo bolo doložené podpisovou prílohou. Kontrolovaný subjekt neporušil žiadny právny predpis pri vypracovaní pracovného poriadku a tento bol plne v súlade so Zákonníkom práce.

2 Preskúmanie efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti hospodárenia kontrolovaného subjektu

Kontrola NKÚ SR v zariadení bola zameraná na overenie, či zariadenie hospodáril podľa schváleného rozpočtu, sledovalo a analyzovalo svoje výdavky s cieľom zabezpečiť, aby nedochádzalo k plytvaniu finančných prostriedkov. Kontrolou bolo zosumarizované plnenie príjmov a čerpanie výdavkov rozpočtu podľa ekonomickej klasifikácie rozpočtovej klasifikácie počas kontrolovaného obdobia, ktoré je podrobnejšie uvedené v tabuľke č. 2 a v tabuľke č. 3.

Tabuľka č. 2 – plnenie príjmov rozpočtu zariadenia (v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Plnenie (v %)
Príjmy rozpočtu spolu	2012	586 400,00	588 380,04	584 894,68	99,41
	2013	571 588,00	573 576,36	554 597,68	96,69
200 – Nedaňové príjmy spolu z toho:	2012	586 400,00	586 400,00	582 914,64	99,41
	2013	571 088,00	571 088,00	552 109,32	96,68
210 – Príjmy z podnikania a vlastníctva	2012	586 400,00	-	-	-
	2013	-	-	290,00	-
220 – Administratívne poplatky	2012	-	586 400,00	571 284,48	97,42
	2013	571 088,00	571 088,00	543 688,06	95,20
230 – Nedaňové kapitálové príjmy	2012	-	-	-	-
	2013	-	-	-	-
300 – Granty a transfery spolu	2012	-	1 980,04	1 980,04	100,00
	2013	500,00	2 488,36	2 488,36	100,00

Zdroj: Finančné výkazy zariadenia

Tabuľka č. 3 – čerpanie výdavkov rozpočtu zariadenia (v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Čerpanie (v %)
Výdavky rozpočtu	2012	1 641 589,00	1 661 232,14	1 647 413,87	99,17
	2013	1 668 910,00	1 678 562,56	1 629 517,36	97,08
600 – Bežné výdavky:	2012	1 641 589,00	1 653 348,14	1 639 529,87	99,16
	2013	1 668 910,00	1 678 562,56	1 629 517,36	97,08
610 - Mzdy, platy, služobné príjmy a osobné vyrovnania	2012	752 044,00	758 207,80	757 840,95	99,95
	2013	778 464,00	777 262,60	774 071,03	99,59
620 – Poistné a príspevkov do poisťovní	2012	264 719,00	268 879,30	260 523,14	96,89
	2013	262 839,00	270 201,48	269 530,85	99,75
630 – Tovary a služby	2012	617 687,00	619 122,04	618 844,85	99,96
	2013	619 407,00	620 818,48	576 326,86	92,83
640 – Bežné transfery	2012	7 139,00	7 139,00	2 320,93	32,51
	2013	8 200,00	10 280,00	9 588,62	93,27
700 – Kapitálové výdavky	2012	-	7 884,00	7 884,00	100,00
	2013	-	-	-	-

Zdroj: Finančné výkazy zariadenia

Záväzné ukazovatele rozpočtu na sledované roky 2012 – 2013 boli pre DSS a ZpS rozpísané zriaďovateľom BSK a schválené príslušnými uzneseniami zastupiteľstva.

Kontrolou bolo zistené, že v kontrolovanom období zariadenie hospodáril podľa schváleného rozpočtu a sledovalo a analyzovalo svoje výdavky, na základe čoho boli rozpočtovými opatreniami vykonávané návrhy na zmenu rozpočtu, ktoré boli následne predkladané zriaďovateľovi. Zriaďovateľom schválené zmeny rozpočtu boli uskutočňované rozpočtovými opatreniami s cieľom zabezpečiť rovnomerné plnenie príjmov rozpočtu a čerpanie výdavkov rozpočtu zariadenia.

Rozpočet BSK, ako zriaďovateľa zariadenia, bol na rok 2013 schválený zastupiteľstvom vyššieho územného celku 07.12.2012, uznesením č. 113/2012. V priebehu roka sa rozpočet zariadenia upravoval priebežne podľa nasledujúcich rozpočtových opatrení:

- 114/2013 - prvá zmena schválená 02.05.2013 zastupiteľstvom BSK, presun finančných prostriedkov v rámci zariadenia medzi programami bežných výdavkov vo výške 12 717 eur, príjmová a výdavková stránka rozpočtu nebola ovplyvnená,
- 156/2013 - druhá zmena schválená 03.06.2013 zastupiteľstvom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na vyplatenie mimoriadnych odmien pre vybraných zamestnancov zariadenia pri príležitosti 50. výročia vzniku, vo výške 1 571,10 eur,
- 163/2013 – tretia zmena schválená 04.06.2013 zastupiteľstvom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na náhradu nákladov súvisiacich s nákupom mrazničky, škrabky na zemiaky a krájač chleba vo výške 4 026,12 eur,
- 203/2013 – štvrtá zmena schválená 02.07.2013 zastupiteľstvom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na odmenu pre riaditeľa zariadenia vo výške 650 eur,
- 221/2013 – piata zmena schválená 23.07.2013 zastupiteľstvom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na zakúpenie materiálu, prepravné náklady a hudobnú produkciu vo výške 941,92 eur,

- 310/2013 – šiesta zmena schválená 15.10.2013 zastupiteľstvom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na zakúpenie materiálu a potravín na prezentáciu v rámci Župných dní, školenie MEMORY a vstupenky na Červený kameň v celkovej výške 424,06 eur,
- 381/2013 – siedma zmena schválená 04.12.2013 zastupiteľstvom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na nákup zdravotníckeho materiálu a na sociálne, zdravotnícke a charitatívne účely vo výške 622,38 eur,
- 408/2013 – ôsma zmena schválená 17.12.2013 zastupiteľstvom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na odmenu pre riaditeľa zariadenia a poistné a odvody k tejto odmene v celkovej výške 1 416,98 eur.

Skutočné plnenie rozpočtu príjmov v roku 2012 v sume 584 895,00 eur bolo na 99,41 %, z toho 561 329,00 eur tvorili príjmy od prijímateľov za poskytované sociálne služby, 21 586,00 eur tvorili príjmy za stravné, úroky z účtov a vratky. Zostatkovú časť 1 980,00 eur tvorili granty a transfery. V pomerovom vyjadrení bolo skutočné plnenie rozpočtu tvorené z 95,97 % príjmami od prijímateľov sociálnej služby, 3,69 % z príjmov za stravné, úroky z účtov a vratiek a z 0,34 %, tvoreného sponzorskými darmi.

Skutočné plnenie rozpočtu výdavkov v roku 2012 v sume 1 647 414,00 eur bolo na 99,17 %, z toho suma bežných výdavkov vo výške 1 639 530,00 eur predstavovala 99,52 % a kapitálové výdavky v sume 7 884,00 eur predstavovali ostatných 0,48 %. Podľa položiek ekonomickej klasifikácie rozpočtovej klasifikácie bežné výdavky tvorili výdavky na mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania 46,22 %, poistné a príspevok do poisťovní 15,89 %, výdavky na tovary a služby 37,75 % a bežné transfery 0,14 %.

Skutočné plnenie rozpočtu príjmov v roku 2013 v sume 554 598,00 eur bolo na 96,69 %, z toho 534 194,00 eur tvorili príjmy od prijímateľov za poskytované sociálne služby, 17 626,00 eur tvorili príjmy za stravné, úroky z účtov a vratky. Zostatkovú časť 2 488,00 eur tvorili, granty a transfery, konkrétne išlo o sponzorské dary. V pomerovom vyjadrení bolo skutočné plnenie rozpočtu tvorené z 96,35 % príjmami od prijímateľov sociálnej služby, 3,19 % z príjmov za stravné, úroky z účtov a vratiek a z 0,46 % tvoreného sponzorskými darmi.

Skutočné plnenie rozpočtu výdavkov v roku 2013 v sume 1 629 517,00 eur bolo na 97,08 %, celá suma bola tvorená bežnými výdavkami a kapitálové výdavky neboli v skutočnosti čerpané. Podľa položiek ekonomickej klasifikácie rozpočtovej klasifikácie bežné výdavky tvorili výdavky na mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania 47,50 %, poistné a príspevok do poisťovní 16,54 %, výdavky na tovary a služby 35,37 % a bežné transfery 0,59 %.

Poskytnuté rozpočtované prostriedky zariadeniu sa mali podľa pokynov zriaďovateľa prioritne použiť na alokované náklady (mzdy a nevyhnutné prevádzkové náklady: energie, vodné, stočné a podobne). Kapitálové výdavky boli realizované prostredníctvom úradu BSK.

Analýze bol podrobený vývoj úhrad za poskytované služby, vzťah priemernej mesačnej úhrady od prijímateľov sociálnej služby k priemerným mesačným bežným výdavkom zariadenia a porovnanie priemernej mesačnej úhrady od prijímateľa služby k priemernému vyplácanému dôchodku na Slovensku v kontrolovanom období.

Vývoj úhrad za poskytované služby od prijímateľov sociálnych služieb, bežných výdavkov zariadenia a priemerného vyplácaného dôchodku je uvedený v tabuľke č. 4.

Tabuľka č. 4 – Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných výdavkoch zariadenia

Rok	ZpS			DSS			Priemerný vyplácaný dôchodok v SR (eur)
	Priemerné mesačné výdavky na klienta* (eur)	Priemerná mesačná úhrada klienta (eur)	Spoluúčasť klienta (%)	Priemerné mesačné výdavky na klienta* (eur)	Priemerná mesačná úhrada klienta (eur)	Spoluúčasť klienta (%)	
2012	485,60	203,02	41,81	575,80	213,95	37,16	376
2013	732,57	215,57	29,43	659,71	235,10	35,64	391

Zdroj: Finančné výkazy zariadenia

Pozn. * priemerné mesačné bežné výdavky na klienta

Pri analýze bol východiskom konečný stav prijímateľov sociálnych služieb v obidvoch zariadeniach ku koncu roka 2012 a 2013. Výška úhrad za poskytované služby od prijímateľov celkom za celé zariadenie v hodnotenom období klesla, keďže oproti východiskovému roku 2013 v roku 2012 boli úhrady od klientov vyššie o 5,1 %. Výška mesačných úhrad od prijímateľov bola v sledovanom období pevne stanovená v zmysle VZN č. 43/2011 z 24.06.2011, ktorým sa mení VZN č. 31/2009 zo 17.06.2009 o bližších podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za sociálne služby, ktoré sú poskytované zariadeniami sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BSK v znení VZN č. 35/2010 z 23.07.2010, v znení VZN č. 39/2010 z 15.12.2010. Vývoj priemernej hodnoty tohto ukazovateľa v jednotlivých rokoch bol ovplyvnený meniacim sa počtom prijímateľov sociálnych služieb v zariadení a ich stupňom odkázanosti na sociálnu službu.

Podiely priemerných mesačných úhrad od klientov na priemerných mesačných výdavkoch na klientov za zariadenie boli v nasledujúcich výškach:

2012 – ZpS – 41,81 % 2012 – DSS – 37,16 %

2013 – ZpS – 29,43 % 2013 – DSS – 35,64 %

Podiely priemernej mesačnej úhrady od prijímateľa sociálnej služby z priemerného vyplácaného dôchodku v kontrolovanom období mali výšku:

2012 – ZpS – 77,43 % 2012 – DSS – 65,30 %

2013 – ZpS – 53,37 % 2013 – DSS – 59,70 %.

Kontrola NKÚ SR v prípade preverenia rozpočtového hospodárenia kontrolovaného subjektu nezistila žiadne porušenia všeobecne záväzných právnych predpisov vymedzujúcich hospodárne, efektívne a účinné vynakladanie rozpočtových prostriedkov poskytnutých či už zriaďovateľom, prijímateľmi sociálnych služieb alebo inými subjektmi.

DSS a ZpS nemal povinnosť mať overenú účtovnú závierku audítorom, ale aj napriek tomu malo zariadenie účtovnú závierku prekontrolovanú audítorom, ktorý vykonával overovanie u zriaďovateľa. Zariadenie bolo vybrané v roku 2012 aj 2013 v rámci kontrolovanej vzorky, u zriaďovateľa vykonávaného overovania účtovnej závierky. Súčasne zariadenie malo za kontrolované obdobie vypracované výročné správy v súlade s § 20 ods. 1 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o účtovníctve“).

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2012 obsahovala všeobecné náležitosti predpísané ustanovením § 17 ods. 2 zákona o účtovníctve. Súčasťou účtovnej závierky v sústave podvojného účtovníctva sú aj poznámky, ktoré sa po prvýkrát mali zostaviť k individuálnej

účtovnej závierke za účtovné obdobie roku 2008 podľa opatrenia Ministerstva financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“) č. MF/25755/2007-31 z 05.12.2007, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o usporiadaní, označovaní a obsahovom vymedzení položiek individuálnej účtovnej závierky, termíny a miesto predkladania účtovnej závierky pre RO, PO, štátne fondy, obce a VÚC (ďalej len „opatrenie č. MF/25755/2007-31“). Tieto boli kontrolnej skupine predložené, čím zariadenie neporušilo § 17 ods. 3 písm. c) zákona o účtovníctve a opatrenie č. MF/25755/2007-31.

Z interných smerníc upravujúcich oblasť účtovníctva malo zariadenie pre kontrolované obdobie platnú vnútornú smernicu č. 15/2010 pre vedenie účtovníctva a obeh účtovných dokladov zo 06.04.2010.

V zmysle kľúčových otázok bolo na vybranej vzorke dokladov preverené účtovanie a vykazovanie účtovných prípadov v období, s ktorým časovo a vecne súvisia v zmysle § 3, ďalej v zmysle § 8 a § 32 správnosť, úplnosť, preukázateľnosť a zrozumiteľnosť vedenia účtovníctva spôsobom zaručujúcim trvalosť účtovných záznamov a zároveň náležitosti účtovných dokladov v zmysle § 10 zákona o účtovníctve. Kontrolou vybranej vzorky účtovných dokladov nebolo zistené porušenie uvedených ustanovení zákona o účtovníctve.

Posúdenie efektívnosti a účinnosti vynakladania finančných prostriedkov a posúdenie výhodnosti uzatvorených dodávateľských a nájomných zmlúv bolo kontrolnou skupinou NKÚ SR vykonané na vzorke piatich zmlúv vrátane ich dodatkov platných v kontrolovanom období.

V prípade preverovania týkajúceho sa neplatičov a pohľadávok voči nim, boli kontrolnou skupinou zistené nasledujúce skutočnosti: Kontrolovaný subjekt viedol podrobnú evidenciu pohľadávok a ostatných skutočností, ktoré k nim prislúchali. K 31.12.2013 evidovalo zariadenie pohľadávky na pohrebných nákladoch a úhradách za poskytnuté služby voči zomrelým klientom v celkovej výške 7 246,86 eur s DPH. Z toho pohľadávky na pohrebných nákladoch vo výške 3 908,20 eur, ktoré tvorili 53,93 % z celkového množstva a pohľadávky na úhradách vo výške 3 338,66 eur, ktoré tvorili ostatných 46,07 %. Evidencia pohľadávok bola vedená od roku 2002. Počas kontrolovaného obdobia bolo v procese riešenia päť pohľadávok. Vo všetkých piatich prípadoch sa čakalo na skončenie dedičského konania. V predchádzajúcich obdobiach sa aj napriek skončeným dedičským konaniam nepodarilo vymôcť dlžnú sumu. Konkrétne išlo o 11 prípadov, ktoré boli nevyhnutné z dôvodu nedostatočných finančných prostriedkov, ktoré boli predmetom dedičského konania klientov.

Pohľadávky, ktoré evidovalo zariadenie voči existujúcim klientom zariadenia predstavovali výrazne vyššiu sumu, konkrétne išlo o 81 870,88 eur. Počas kontrolovaného obdobia vznikli zariadeniu tri pohľadávky voči klientom. Pohľadávky boli priebežne riešené, jedna pohľadávka vo výške 34,67 eur bola počas kontroly uhradená v plnej výške a ostatné dve v celkovej výške 987,09 eur budú z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na strane klientov riešené až po dedičských konaniach. Za predchádzajúce obdobia boli za vznikom pohľadávok vo väčšine prípadov zlé finančné situácie klientov. Prevažná väčšina existujúcich klientov so záväzkami voči zariadeniu pochádzala zo sociálne slabších vrstiev, nemali povinné osoby a mali slabé až žiadne rodinné väzby.

DSS a ZpS pristupoval ku každej jednej pohľadávke individuálnym spôsobom a pokúšal sa vyriešiť tieto situácie najprv formou komunikácie s najbližšími príbuznými a v ďalšom postupe to už bolo pomocou právnych krokov, napríklad formou uplatňovania pohľadávok v dedičských konaniach.

Vyjadrenie, ktoré poskytol kontrolovaný subjekt, bližšie špecifikovalo vznik uvedených pohľadávok. Vo väčšine prípadov išlo o klientov zariadenia, ktorí pochádzali zo

slabších sociálnych vrstiev a nedisponovali dostatočnými finančnými prostriedkami na uhrádzanie svojich záväzkov voči zariadeniu. Vzniku týchto pohľadávok nemohlo zariadenie predísť žiadnym spôsobom, keďže je povinné postupovať podľa zákona o sociálnych službách a poskytovať sociálne služby bez rozdielu všetkým občanom, neprihliadajúc na ich sociálny status.

Výber dodávateľov bol v rámci preverených uzatvorených zmlúv vykonávaný na základe prieskumu trhu. Následne na základe vyhodnotenia ponúk bol vybraný dodávateľ s najnižšou cenou. Kontrolou vybranej vzorky dodávateľských faktúr za kontrolované obdobie, nebol zistený nesúlad s uzatvorenými zmluvami. Zariadenie pri obstarávaní tovarov a služieb postupovalo hospodárne a čerpané finančné prostriedky boli použité efektívne a účinne.

Podľa § 6 ods. 1 písm. d) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o VO“) bol DSS a ZpS verejným obstarávateľom, ktorý bol povinný na obstarávanie tovarov, služieb a prác použiť postupy verejného obstarávania podľa citovaného zákona.

Podľa organizačného poriadku, činnosti spojené s procesom verejného obstarávania, zabezpečovala vedúca oddelenia stravovania s odbornou spôsobilosťou na verejné obstarávanie. Tieto činnosti mala uložené aj v pracovnej náplni.

V roku 2013 kontrolovaný subjekt uskutočnil dve verejné obstarávania podprahových zákaziek a jednu podlimitnú zákazku. Kontrolou boli preverené postupy vo verejnom obstarávaní vo všetkých troch zákazkách. Ani v jednom prípade neboli zistené porušenia zákona o VO. Všetky verejné obstarávania boli spracované s prihliadaním na hospodárnosť, kedy prioritným kritériom pri výbere víťaznej ponuky bola najnižšia ponúknutá cena.

3 Zistenie reálneho stavu v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia

Na základe teoretických východísk bol sformulovaný nasledovný problém: „Aká je súčasná úroveň kvality poskytovanej starostlivosti klientom umiestneným v zariadeniach sociálnych služieb?“

Cieľ kontrolnej činnosti bol zameraný na zistenie kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení. Pre dosiahnutie stanoveného cieľa boli stanovené úlohy, prostredníctvom ktorých sa mala zistiť úroveň kvality života seniorov v zariadení, zistiť úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení, zistiť subjektívnu spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení, či zistiť úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení.

Ďalšou kontrolnou úlohou bolo analyzovať pracovné činnosti odborných pracovníkov a zistiť úroveň hospodárenia v zariadení. Cieľovú skupinu kontroly tvorili klienti, u ktorých boli kognitívne funkcie zachované natoľko, že boli schopní s asistenciou zamestnancov vierohodne odpovedať na položené otázky v dotazníku. Cieľová skupina kontroly bola ďalej tvorená zamestnancami zariadenia, manažmentom zariadenia a príbuznými klientov umiestnených v zariadení.

Výberová vzorka bola vytvorená pomocou zámerného výberu, pretože nebolo možné v zariadení uskutočniť náhodný výber jednotlivcov, nakoľko ucelené zariadenie nebolo možné "rozložiť" na kontrolné účely. Pre zber jednotlivých údajov bola zvolená dotazníková

forma (textový formát, piktogramový formát), ktorá obsahovala postojové otázky na Likertovej trojstupňovej, resp. päťstupňovej hodnotiacej škále (ďalej len „hodnotiaca škála“). Dotazníky boli distribuované individuálne, anonymne v tlačenej podobe a v obálkach. Prieskumu predchádzala pilotná štúdia, použitá u piatich respondentov, na zistenie, či otázky v dotazníku sú ľahko pochopiteľné a či zahŕňajú celú problematiku prieskumu.

Na základe teoretických poznatkov a zmienených výskumov boli pre účely kontroly k jednotlivým úlohám stanovené kontrolné otázky, ktoré boli v rámci metódy spracovania získaných faktov sumarizované pomocou počítačového programu Microsoft Office Excel 2007 a posudzované numericky pomocou priemeru.

Prvou úlohou kontroly výkonnosti, bolo zistiť úroveň poskytovanej kvality života klientov v zariadení. Podkladom pre získanie údajov bol použitý dotazník kvality života vo vyššom veku WHOQOL-OLD. Išlo o dotazník Svetovej zdravotníckej organizácie, ktorý bol dodatkovým modulom k dotazníku kvality života WHOQOL-100, resp. jeho skrátenej verzii WHOQOL-BREF, určený k meraniu kvality života u bežnej populácie. Tento dotazník bol primerane upravený na podmienky kontrolovaného zariadenia. Dotazník zachytával subjektívny pohľad klienta na svoj životný status, resp. na kvalitu svojho života. Zdôrazňoval dôležitosť subjektívnych postojov klienta k starnutiu pre vlastné vnímanie kvality života pred objektívnymi merateľnými atribútmi. Vychádzal zo zásady, že „Skutočnosti nie sú také, ako objektívne sú, ale sú také ako sú vnímané“. Dotazník zahrňoval životné udalosti, resp. oblasti dôležité pre staršie osoby – seniorov. Išlo o oblasť kvalitatívneho prežívania svojho života, o oblasť dodržiavania ľudských práv a slobôd, o oblasť spokojnosti s prežitým vlastným životom a o oblasť spokojnosti so svojim zdravím.

Celkovo dotazník (textový formát) obsahoval 30 otázok a dotazník (piktogramový formát) obsahoval sedem otázok. Odpovede sa hodnotili na hodnotiacej škále. Čím vyššie skóre bolo, tým vyššia kvalita života sa potvrdzovala.

Úroveň kvality života klientov v zariadení pre seniorov

Prvým čiastkovým cieľom kontroly výkonnosti bolo zistiť úroveň kvality života klientov v zariadení pre seniorov. Po úvodnom oboznámení sa s problematikou boli potom dotazníky prostredníctvom sociálnych pracovníkov distribuované samotným klientom. Celkovo bolo distribuovaných 46 dotazníkov, z toho v textovom formáte bolo 23 a tri dotazníky boli vo formáte piktogramov. Zo 46 distribuovaných dotazníkov sa vrátilo 46 dotazníkov, čo predstavovalo 100 % návratnosť.

Klienti v dotazníku (textový formát) svoj postoj vyznačovali na päťstupňovej hodnotiacej škále.

Nikdy 1	Občas 2	Často 3	Veľmi často 4	Vždy 5
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------------	-------------------------

spokojný	nespokojný	nevie posúdiť	😊 😐 😞
-----------------	-------------------	----------------------	-------

V dotazníku (piktogramov formát) svoj postoj vyznačovali na trojstupňovej hodnotiacej škále.

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Pre vyhodnotenie dotazníka (textový formát) boli stanovené štyri kontrolné predpoklady:

(K1) Predpokladáme, že klienti prežívanie svojho života v zariadení hodnotia na veľmi dobrej úrovni.

(K2) Predpokladáme, že klienti sú s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení dostatočne spokojní.

(K3) Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom.

(K4) Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím.

Pre vyhodnotenie dotazníka (piktogramový formát) bol stanovený jeden kontrolný predpoklad:

(K) Predpokladáme veľmi vysoký stupeň spokojnosti s poskytovanými službami u sledovaných respondentov.

Pri analýze zozbieraných dotazníkov sme dospeli k nasledovným záverom:

Tabuľka č. 6

Pohlavie	Stav			Vzdelanie				Bydlisko		
	Slob.	Rozv.	Ovdov.	Zákl.	Bez mat.	Mat.	Vš	Vidiak	Okres	Hl. mesto
Muži	3	7	3	4	4	4	1	2	3	7
Ženy	1	2	6	4	2	3	0	2	2	6
Spolu	4	9	9	8	6	7	1	4	5	13

Zdroj: NKÚ SR

Z uvedenej tabuľky je zrejmé, že:

a) Pohlavie

Z celkového počtu oslovených klientov sa dotazníkového prieskumu zúčastnilo 22 klientov, z toho 13 mužov (59 %) a deväť žien (41 %). Z uvedeného vyplýva dominantné postavenie mužov, čo sa týka ich účasti na skúmaní.

b) Vek

Vekový priemer opýtaných klientov bol 72,9 roka. Najmladší z oslovených bol muž vo veku 45 rokov. Najstarší občan z oslovených bola žena vo veku 91 rokov. Priemerný vek žien predstavoval hodnotu 78 rokov. Priemerný vek mužov predstavoval hodnotu 68 rokov. Z uvedeného vyplýva, že vekový priemer korešpondoval so všeobecne známymi štatistickým údajmi, v ktorých sa uvádzalo, že ženy oproti mužom sa dožívajú vyššieho veku.

c) Stav

Z celkového počtu opýtaných klientov boli štyria (18 %) slobodní, deväť (41 %) rozvedení a deväť (41 %) ovdoveli.

d) Vzdelanie

Z výsledkov je zrejmé, že v zariadení bolo umiestnených osem (36 %) klientov so základným vzdelaním, šesť (27 %) klientov so stredným vzdelaním bez maturity, sedem (32 %) klientov so stredným vzdelaním s maturitou a jeden (5 %) klient s vysokoškolským vzdelaním.

e) Bydlisko

Trvalé bydlisko v hlavnom meste Bratislava uviedlo 59 % klientov zariadenia, v okresnom meste 23 % a 18 % klientov uviedlo trvalé bydlisko na vidieku. Z uvedeného vyplýva, že väčšina oslovených klientov pochádza z Bratislavy.

Tabuľka č. 7

Poradie	Predpokladané hodnotenie	Hodnotenie kontrolnej otázky	Posúdenie kontrolnej otázky
Kontrolný predpoklad 1	Veľmi dobré - 4	Veľmi dobré	Predpoklad sa potvrdil
Kontrolný predpoklad 2	Dostatočné – 2	Veľmi dobré	Predpoklad sa nepotvrdil
Kontrolný predpoklad 3	Dostatočné – 2	Veľmi dobré	Predpoklad sa nepotvrdil
Kontrolný predpoklad 4	Dostatočné – 2	Veľmi dobré	Predpoklad sa nepotvrdil

Zdroj: NKÚ SR

Z celkového počtu opýtaných klientov až 83 % klientov hodnotilo prežívanie svojho života v zariadení na veľmi dobrej úrovni. Nespokojnosť klientov bola vyslovená najmä s podávaním iba jedného druhu jedla bez možnosti výberu (70 %) a s kvalitou podávanej stravy (39 %). Menšia nespokojnosť bola klientmi vyjadrená v súvislosti s prežívaním svojho života v zariadení (17 %) (smutné prostredie, osamelosť klienta). Z dosiahnutých výsledkov je zrejmé, že predpoklad hypotézy bol potvrdený.

Kontrolná skupina z odpovedí klientov na ďalšie otázky dotazníka zistila, že zariadenie zabezpečovalo dodržiavanie ľudských práv a slobôd klientov na veľmi dobrej úrovni, 52 % klientov hodnotilo dodržiavanie ľudských práv a slobôd na výbornej úrovni, 39 % klientov ich hodnotilo na dobrej úrovni, 4 % klientov ich hodnotilo na veľmi dobrej úrovni a 5 % klientov ich hodnotilo na dostatočnej úrovni.

Veľmi dobrá až výborná spokojnosť s prežitým vlastným životom klienta bola výsledkom vyjadrených postojov klientov. Spokojnosť s prežitým vlastným životom vyjadrilo 87 % klientov, menšia nespokojnosť bola vyjadrená ku kvalite podávanej stravy a k pitnému režimu, zhodne 13 %. Klienti zariadenia svojimi odpoveďami vyjadrili tiež veľmi dobré až výborné hodnotenie svojho zdravia blížiac sa skôr k hranici výborného hodnotenia, keď spokojnosť so svojím zdravím vyslovilo až 96 % klientov. Minimálna nespokojnosť bola s poskytovanou zdravotnou starostlivosťou a v neinformovanosti o akciách konaných v zariadení, čo malo nepriamo vplyv na zdravotný stav klientov. Celkové hodnotenie – veľmi dobré – 4, vyjadrili klienti v spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami v zariadení.

Z dosiahnutých výsledkov je zrejmé, že kontrolné otázky uvedené pod číslami 2, 3 a 4 neboli potvrdené.

Z dosiahnutých výsledkov uskutočnených u klientov vyplňajúcich obrázkový dotazník (dotazník formou piktogramov) je zrejmé, že všetci klienti zúčastnení na prieskume vyjadrili spokojnosť s poskytovanými službami v zariadení na výbornej úrovni.

Tabuľka č. 8

Poradie	Predpokladané hodnotenie	Hodnotenie kontrolného predpokladu	Posúdenie kontrolného predpokladu
Kontrolný predpoklad	výborne - 5	Výborne	Predpoklad sa potvrdil

Zdroj: NKÚ SR

Predpokladaný kontrolný predpoklad bol potvrdený. Celkovú spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami vyjadrili klienti na výbornej úrovni.

Ďalším cieľom vykonanej kontroly v zariadení bolo, zistiť subjektívnu spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadeniach sociálnych služieb. Pre zber údajov bola zvolená dotazníková forma. Išlo o štandardizovaný dotazník Christiny Maslachovej – Maslach Burnout Inventory, ktorý je jedným z najznámejších a najvyužívanejších dotazníkov zisťujúcich mieru vyhorenia, a to hneď v troch oblastiach – emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia a v oblasti osobného neuspokojenia. Dotazník bol anonymný, aby tak zvýšil pravdepodobnosť návratnosti, keďže téma syndrómu vyhorenia je stále citlivou témou.

Výberová vzorka kontroly bola vytvorená pomocou zámerného výberu na základe dostupnosti, kde išlo o odborných zamestnancov zariadenia: sociálneho pracovníka (6) a fyzioterapeuta (1). Samotný zber dát prebehol v zariadení 11.07.2014. Po úvodnom oboznámení sa s problematikou boli potom dotazníky distribuované samotným respondentom. Celkovo bolo distribuovaných sedem dotazníkov a vrátilo sa sedem dotazníkov čo predstavovalo 100 % návratnosť. Respondenti v dotazníku svoj postoj vyznačili na Likertovej hodnotiacej škále – päťstupňovej hodnotiacej škále.

Vyhodnotenie Maslach Burnout Inventory (MBI) dotazníka zamestnancov / Analýza dosiahnutých výsledkov:

Tabuľka č. 9 - Celkové hodnotenie MBI zamestnancov

Otázky	Hodnotenie	Výrok
Otázky 1-9	94/7=13,4	Veľmi nízky stupeň
Otázky 10 - 14	41/7= 6,28	Veľmi nízky stupeň
Otázky 15 - 20	59/7= 8,4	Veľmi nízky stupeň

Zdroj: NKÚ SR

Pre vyhodnotenie dotazníka boli stanovené tri kontrolné predpoklady:

(K1) Predpokladáme vysoký stupeň emocionálnej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov (otázky 1 – 9).

(K2) Predpokladáme stredný stupeň depersonalizácie v skupine sledovaných pracovníkov (otázky 10-14).

(K3) Predpokladáme veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti v skupine sledovaných pracovníkov (otázky 15 – 20).

Vzhľadom na výsledky z testovania kontrolných predpokladov môžeme jednoznačne konštatovať nasledovné:

Na základe výsledkov z testovania sa kontrolný predpoklad č. 1 nepotvrдил.

Na základe výsledkov z testovania sa kontrolný predpoklad č. 2 nepotvrдил.

Na základe výsledkov z testovania sa kontrolný predpoklad č. 3 nepotvrдил.

Tabuľka č. 10 - Vyhodnotenie dotazníkov

Otázky	Dotazníky						
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1-9 emocionálna vyčerpanosť	19 Nízky stupeň	14 Veľmi nízky stupeň	13 Veľmi nízky stupeň	12 Veľmi nízky stupeň	14 Veľmi nízky stupeň	10 Veľmi nízky stupeň	12 Veľmi nízky stupeň
10-14 depersonalizácia	6 Veľmi nízky stupeň	7 Veľmi nízky stupeň	7 Veľmi nízky stupeň	7 Veľmi nízky stupeň	6 Veľmi nízky stupeň	6 Veľmi nízky stupeň	5 Veľmi nízky stupeň
15-20 osobná nespokojnosť	6 Veľmi nízky stupeň	8 veľmi nízky stupeň	9 Veľmi nízky stupeň	9 Veľmi nízky stupeň	8 Veľmi nízky stupeň	10 nízky stupeň	8 Veľmi nízky stupeň

Zdroj: NKÚ SR

a) Vyhorenie v oblasti emocionálneho vyčerpania

V oblasti emocionálneho vyčerpania sa vykazuje veľmi nízky stupeň vyhorenia u šiestich respondentov a u jedného respondenta sa vykazuje nízky stupeň vyhorenia.

b) Vyhorenie v oblasti depersonalizácie

V oblasti depersonalizácie sa u siedmich respondentov vykazuje veľmi nízky stupeň vyhorenia.

c) Vyhorenie v oblasti osobného uspokojenia

Z celkového počtu siedmich respondentov bol u šiestich respondentov zistený veľmi nízky stupeň vyhorenia v oblasti osobného uspokojenia a u jedného respondenta bol zistený veľmi nízky stupeň vyhorenia v oblasti osobného uspokojenia.

Zo zistení vyplynulo, že v zariadení pre seniorov sa vyskytuje u zamestnancov veľmi nízky stupeň až nízky stupeň miery vyhorenia, čo je významným predpokladom pre kvalitné zabezpečenie sociálnych služieb pre klientov zariadenia.

Analýza pracovníkov

Kontrolná skupina sa zamerala na analyzovanie pracovných činností odborných pracovníkov, ktorými sú sociálni pracovníci a rehabilitačný pracovník. Pre zber údajov bola zvolená dotazníková forma. Išlo o špecializovaný dotazník (Bednárík, Košútová, Páleník, Mrázek) prostredníctvom, ktorého zbierame informácie o aktivitách, ktoré vykonávajú odborní pracovníci (napr. sociálny pracovník, rehabilitačný pracovník). Zmyslom týchto výpovedí bola identifikácia činností, ktorú odborní pracovníci vykonávajú z hľadiska náročnosti. Predpokladá sa, že to môže mať vplyv na absenciu aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadeniach. Po úvodnom oboznámení sa s problematikou boli dotazníky distribuované samotným respondentom. Celkovo bolo distribuovaných sedem dotazníkov a vrátilo sa sedem dotazníkov čo predstavuje 100 % návratnosť. Respondenti v dotazníku svoj postoj vyznačili na hodnotiacej škále – päťstupňovej Likertovej škále.

Dotazník bol rozdelený do blokov na hodnotenie troch druhov vykonávaných činností:

- a) administratívne činnosti,
- b) individuálna práca s klientmi v skupine,
- c) pomocné práce pri sebaobsluhy klienta.

Vyhodnotením jednotlivých odpovedí dotazníka bolo zistené, že administratívne činnosti a individuálna práca s klientmi boli sociálnymi pracovníkmi a rehabilitačným pracovníkom vykonávané na vysokom stupni. Pomoc pri seba obslužných činnostiach klienta vykonávali sociálni pracovníci na hranici stredného stupňa, čo vzhľadom na ich pracovnú náplň a z časového hľadiska je pochopiteľné. V prípade, že by pracovníci na tejto hranici dosahovali vysoký stupeň, sledovaní pracovníci by vykonávali svoju prácu nad rámec stanoveného pracovného, resp. celodenného času.

Celkovým vyhodnotením odpovedí sociálnych pracovníkov bolo zistené, že vykonávanie pracovných činností dosahuje vysoký stupeň.

Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb

Súčasťou výkonnostnej kontroly bolo i posúdenie administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb. Najvhodnejšou formou na zber potrebných informácií bol dotazník, ktorého základ vychádzal z prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách. Dotazník bol rozdelený do štyroch častí, ktoré pozostávali z nasledovných kontrolovaných oblastí:

- oblasť procedurálnych podmienok, ktorá sa týkala priamej starostlivosti o klienta a jeho života v zariadení,
- oblasť personálnych podmienok, zameraná na práva a povinnosti zamestnávateľa a zamestnancov,
- oblasť prevádzkových podmienok, týkajúca sa pravidiel a postupov prevádzkového fungovania zariadenia, hospodárenia s finančnými prostriedkami, nakladania s majetkom a vedenia účtovníctva,
- oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, týkajúca sa stanovenia práv a slobôd klientov v zariadení.

Tabuľka č. 11 - Vyhodnotenie administratívnych podmienok

P. č.	Oblasť	Hodnotenie
1.	Procedurálne podmienky	Veľmi dobrá úroveň
2.	Personálne podmienky	Veľmi dobrá úroveň
3.	Prevádzkové podmienky	Priemerná úroveň
4.	Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd	Veľmi dobrá úroveň

Zdroj: NKÚ SR

Kontrolou plnenia administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb bolo zistené, že DSS a ZpS malo v 14 prípadoch vnútorné predpisy v rozpracovanej podobe.

Z celkového bodového hodnotenia tejto oblasti zariadenie na päťstupňovej Likertovej škále dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Rodinní príslušníci

Ďalším cieľom kontroly výkonnosti bolo zistiť úroveň spokojnosti rodinných príslušníkov s poskytovanou sociálnou službou pre ich blízkych príbuzných, ktorí boli umiestnení v zariadení pre seniorov. Údaje boli získavané prostredníctvom dotazníka, ktorý bol tematicky rozdelený do nasledovných častí:

- spokojnosť s poskytnutými službami a pobytom,

- b) vplyv na pohodu a spokojnosť klienta v zariadení,
- c) úroveň komunikácie s rodinnými príslušníkmi.

V čase výkonu kontroly s DSS a ZpS komunikovalo 22 rodinných príslušníkov. Kontrolná skupina prostredníctvom zariadenia odovzdala rodinným príslušníkom 22 dotazníkov. Odovzdaných ich bolo 22, to znamená, že návratnosť dotazníkov bola 100 %.

Tabuľka č. 12

P. č.	Kontrolná predpoklad	Bodové hodnotenie	Slovné hodnotenie
1.	Som spokojný s poskytnutými službami a pobytom pre môjho rodiča v zariadení sociálnych služieb.	4,82	Veľmi dobré
2.	Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť rodiča otázky.	4,45	Veľmi dobré
3.	Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.	4,6	Veľmi dobré

Zdroj: NKÚ SR

Vyhodnotením dotazníkových odpovedí bol v každej oblasti dosiahnutý hodnotiaci stupeň medzi veľmi dobrým až výborným hodnotením a tým aj celková veľmi dobrá až výborná spokojnosť rodinných príslušníkov.

Odporúčania na riešenie zistených nedostatkov:

1. Zabezpečiť dodržiavanie § 8 ods. 1 zákona o ochrane nefajčiarov a § 6 ods. 5 zákona o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci,
2. Zabezpečiť dodržiavanie právneho predpisu v rámci zákona o občianskych preukazoch (§ 11 ods. 2),
3. Požiadat' BSK o preskúmanie možnosti legislatívnej zmeny ohľadom vymáhania pohľadávok voči klientom zo sociálne slabších vrstiev.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali 18.11.2014

Ing. Matúš Kanás
vedúci kontrolnej skupiny

Mgr. Anna Stankovičová
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený 21.11.2014

Mgr. Michal Petrovaj
riaditeľ DSS a ZpS